

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE A MOLDOVEI

Cu titlu de manuscris
C.Z.U.347.73(473)(043)

CERNAVCA OLESEA

**MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE-FACTOR DE
SPORIRE AL PERFORMANȚELOR ÎN DOMENIUL
PRODUCERII MATERIALELOR DE FINISARE**

Specialitatea: 521.03 Economie și management în domeniul de activitate

Rezumatul tezei de doctor

CHIȘINĂU, 2018

Teza a fost elaborată la Departamentul de Management a Academiei de Studii Economice a Moldovei

Conducător științific: **Țurcanu Gheorghe**, doctor în economie, conferențiar universitar a Academiei de Studii Economice din Republica Moldova

Comisia de doctorat:

- 1. Președinte - Paladi Ion**, prof.univ.,dr.hab., program de doctorat 521.03. Economie și management în domeniul de activitate, ASEM;
- 2. Conducător științific – Țurcanu Gheorghe**, conf.univ.,dr., program de doctorat 521.03. Economie și management în domeniul de activitate, ASEM;
- 3. Referent oficial- Cotelnic Ala**, prof.univ.,dr.hab., program de doctorat 521.03. Economie și management în domeniul de activitate, ASEM;
- 4. Referent oficial – Șavga Larisa**, prof.univ.,dr.hab., program de doctorat 521.03. Economie și management în domeniul de activitate, UCCM;
- 5. Referent oficial – Litvin Aurelia**, prof.univ.,dr.hab., program de doctorat 521.03. Economie și management în domeniul de activitate, UASM;
- 6. Referent oficial – Guzun Mihail**, conf.univ.,dr., program de doctorat 255.02. Tehnologii și mijloace tehnice pentru industria produselor agricole, UTM/IDSI al AȘM.

Susținerea va avea loc la „28. 09. 2018”, ora 16.00 în ședința **COMISIEI DE DOCTORAT** din cadrul Academiei de Studii Economice a Moldovei, mun. Chișinău, MD 2005, str. G. Bănulescu Bodoni 61, biroul 104 (bloc B).

Teza de doctor și rezumatul tezei pot fi consultate la Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice a Moldovei și pe pagina web a ASEM.

**Președinte al COMISIEI
DE DOCTORAT**, doctor habilitat
în economie, profesor universitar

Paladi Ion

**Conducător științific al COMISIEI
DE DOCTORAT**,
doctor în economie,
conferențiar universitar

Țurcanu Gheorghe

Autor

Cernavca Olesea

© Cernavca Olesea, 2018

CUPRINS

I. REPERE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII.....	4
II. CUVINTE CHEIE:	8
III. SINTEZA CAPITOLELOR	8
IV. CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI.....	22
V. BIBLIOGRAFIE	26
VI. LISTA LUCRĂRILOR PUBLICATE LA TEMA TEZEI	27
VII. ADNOTARE.....	29

I. REPERE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Actualitatea temei. Globalizarea piețelor și dezvoltarea liberalizării comerțului mondial, definitivate și prin semnarea unor acorduri internaționale, determină o concurență serioasă între ramurile producției țărilor industrializate, cât și între industriile țărilor în curs de dezvoltare și a celor cu economia în tranziție. Actualmente, aceste industrii se confruntă nu doar cu competitivitatea la export, dar și cu cea de pe piețele interne. Pentru a supraviețui în astfel de condiții ale concurenței, agenții economici își focalizează resursele economice și manageriale asupra factorilor structurali ce afectează performanțele sistemului de management pe TL, având varii obiective, dar vizând ținte comune, bazate pe așa piloni principali precum: calitatea bunurilor și serviciilor, satisfacția clienților dar și echipa managerială.

RM oferă pe piața națională cât și internațională produse și servicii la prețuri mai mici, însă un impediment la încheierea contractelor pe TL este și obligativitatea de a demonstra capacitatea de a fabrica/livra produse conform cerințelor pentru calitatea acestora. Majoritatea cumpărătorilor solicită de la furnizori nu doar o calitate în concordanță cu nevoile lor, dar și asigurarea că această calitate se va păstra pe un TL. Pentru a oferi o astfel de asigurare, furnizorilor li se solicită confirmarea că lucrează în sisteme de conducere și de asigurare a calității, acceptate pe plan internațional. Actualmente, în RM, se recunoaște rolul și importanța asigurării calității. În ultimii ani, acest proces intensifică interesele mai multor agenți economici și al unor organisme guvernamentale și nonguvernamentale, asociații, firme de consultanță, etc.

Considerăm actuală tema selectată pentru cercetare, și reîșind din faptul că domeniului dat i se acordă atenție din partea organismelor internaționale, instituțiilor publice centrale prin aprobarea unui șir de acorduri, legi, hotărâri naționale și internaționale, dar și grație studiilor efectuate atât de savanții de peste hotare, cât și din RM.

Descrierea situației în domeniul de cercetare și identificarea problemei de cercetare. Problematika managementului calității totale este studiată în lucrările savanților din RM. Printre autorii care au dedicat lucrări științifice calității și/sau managementul calității totale (care au servit ca surse pentru elaborarea tezei de doctor), se menționează următorii: Hrișcev E., Belostecinic G., Sîrbu I., Platon N., Galanton N., Solcan A., Șavga L., Guzun M., Cojocaru I., Țurcanu Gh., Gusev. A., Zetia V., Serduni S., Șavga Gh., Oleiniuc M., Cotelnic A., Nicolaescu M., Cojocaru V., Baciuc S., Vaculovschi E., Mancaș M., Cernavca M., Raischi N., Cozmic V., Șpac Gh., Fedorciucova S., Handrabura A., Calmîș V., Panfil I., etc. Efectuând un studiu asupra tezelor de doctor și doctor habilitat din RM pentru anii 2017-2004, putem menționa tangențe (*performanțe, managementul calității, managementul performanțelor, gestiunea calității, implementarea sistemului de management*) ale temei de cercetare cu alte lucrări ale autorilor:

Guzun S., Calughin S., Drăgălin I., Samoilenko F., Costea D., Țurcan I., Postolachi V. Segmentul materialelor de finisare și în special ale vopselelor și lacurilor oferă originalitate temei de studiu. Putem menționa o singură teză de doctorat în care se cercetează piața de vopsele și lacuri, dar numai pentru segmentul de marketing, al autorului: Mărginean S.S., din România, cu titlul: „*Studiu privind strategiile de marketing utilizate pe piața de lacuri și vopsele din România*” [13].

Totodată, menționăm că nu există un studiu complex ce ar aborda această tematică interdisciplinară, ce ar analiza calitatea, managementul calității, TQM și performanțele implementării principiilor în cadrul companiilor producătoare și/sau de comerț ale materialelor de finisare, în general, și ale vopselelor și lacurilor, în particular; fapt ce a condiționat efectuarea cercetărilor în domeniul dat.

Scopul cercetării constă în aprofundarea și dezvoltarea preceptelor teoretice și aplicative din domeniul managementului calității totale și determinarea interdependențelor între elementele TQM și performanțele companiilor producătoare și/sau de comerț ale materialelor de finisare, prin intermediul unui model econometric.

Obiectivele cercetării. Intenția de realizare a scopului prestabilit a determinat formularea următoarelor obiective:

- Studierea și dezvoltarea teoretico-științifică a preceptelor din domeniul calității, managementului calității și TQM;
- Analiza evolutivă a preceptelor calitate, TQM, managementul calității, indicatorilor de performanță, principiilor TQM, modelelor de excelență în domeniul calității;
- Analiza evoluției și a tendințelor în domeniul producerii și comercializării vopselelor și lacurilor atât la nivel internațional, cât și național;
- Stabilirea direcțiilor în domeniul importului și exportului RM pentru materialele de finisare;
- Analiza situației economico-financiare a producătorului autohton de lacuri și vopsele (selectat drept companie pilot pentru implementarea rezultatelor cercetării, similar practicilor internaționale);
- Cercetarea particularităților legislative din domeniul producerii/comercializării vopselelor și/sau lacurilor, având vectorul de bază–calitatea și managementul calității;
- Analiza infrastructurii calității la nivel național și elaborarea unui model al acesteia;
- Studierea procesului de tranziție la standardele europene;
- Elaborarea unui studiu complex în domeniul producerii și comercializării materialelor de finisare (vopsele și lacuri), având la bază analiza multilaterală și contradictorie a viziunii

calității de către subiecții principali din domeniul studiat: „producători și/sau comercianți (dealeri)-consumatori-experti”;

- Studiu empiric al calității produselor materialelor de finisare (vopsele eco) fabricate și comercializate pe piața RM;
- Studiarea interdependențelor dintre rezultatele chestionarelor consumatorilor și a producătorilor și/sau dealerilor;
- Elaborarea și utilizarea unor metode, precum și a modelelor statistice și econometrice, de analiză a managementului calității totale a întreprinderilor autohtone în scopul sporirii performanțelor și ca rezultat – al competitivității acestora;
- Valorificarea rezultatelor cercetării prin validarea teoretică și implementarea rezultatelor în cadrul companiei-pilot.

Semnificația teoretică și valoarea aplicativă a lucrării. Ținând cont de specificul temei de investigație științifică, am apelat la resursele de informare din domeniul economiei și managementului calității, având utilitate importantă atât în lucrările savanților autohtoni, cât și în cele ale savanților din străinătate, precum: Marx K., Engels F., Ishikawa K., Kelada J., Rinne H., Mittag H.J., Juran J., Toma J., Giroux H., Sylvain L., Feigenbaum A.V., Schonberger R.J., Knod E.M., Grönroos C., Dr. Taguchi G., Erickson Q.E., Ealey L.A., Crosby Ph., Peterson E., Garvin D.A., Conti T., Kifor C.V., Koller J., Barrow J., Mattana M., Ciurea S., Drăgulescu N., Paraschivescu A., Oprean C., Țițu M.A., Raboca H.M., Olaru M., Enătescu A.M., Enătescu M.A., Ilieș L., Брокгауз Ф.А., Ефрон И.А., Рыжиков Н.И., Ильенкова С.Д., Мхитарян В.С., Горбашко Е.А., Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф., Бишимбаев В.К., Зедгинидзе И.Г., etc., precum și dicționarele științifice de specialitate.

Rezultatele obținute în lucrare constituie un suport revelator de concepte teoretice și metodologice în domeniul managementului calității totale și a piroforiei manageriale de gestiune, sporire a competitivității și performanțelor producătorilor și/sau dealerilor de vopsele și lacuri. Drept argument în favoarea valorii aplicative a cercetării, servesc certificatele de implementare din cadrul a trei companii în care a avut loc integrarea în practică rezultatelor cercetării: S.A. „SUPRATEN”, S.R.L. „Verix-Grup” și S.C. „METSANA-SERVICE” S.R.L.

Valoarea aplicativă a lucrării constă din utilitatea argumentelor științifice și recomandărilor practice realizate în lucrare, care pot fi utilizate într-un larg spectru de domenii:

1. *La nivel teoretico-metodologic*, rezultatele dobândite pot fi practicate atât în mediul academic în procesul didactic din cadrul instituțiilor de învățământ superior, cu scopul fundamentării cunoștințelor teoretice, privind noțiunile calității, managementului calității și al TQM, cât și de cercetătorii științifici în activitatea de cercetare științifică prin introducerea a noi direcții de cercetare în următoarele domenii: tranziția la noile standarde europene, tendința pieței

spre vopsele ecologice, interdependențele dintre consumatori și producători/dealeri pe piața materialelor de finisare, etc.

2. *La nivel macroeconomic:* rezultatele obținute în cercetare, ar putea fi recepționate și utilizate de către instituțiile de stat: Camera de Comerț și Industrie, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Ministerul Mediului, Ministerul Justiției, pentru modificarea și completarea cadrului legal.

3. *La nivel microeconomic:* rezultatele obținute în cercetare, ar putea fi preluate și aplicate de către agenții economici din domeniul producerii, comercializării materialelor de finisare în determinarea direcțiilor de dezvoltare a activității companiilor.

Metodele de cercetare. La elaborarea tezei au fost utilizate metode clasice de cercetare: observarea empirică, analiza (cantitativă, calitativă, istorică), analiza dinamică a realității, analiza pe teren, metoda interviului, comparația, sinteza, inducția și deducția, metoda chestionării, ilustrarea grafică și tabelară a materialelor studiate, apoi acestea au fost cercetate utilizând metode statistice, matematice și econometrice. Rezultatele fiind prezentate în figuri și tabele.

Obiectul cercetării îl constituie întreprinderile autohtone și străine de producere și comerț a materialelor de finisare. Astfel, au fost utilizate datele colectate de către autor, din cadrul a 11 companii autohtone, 18 experți, 243 consumatori și peste 100 branduri străine. În corespundere cu practicile naționale și internaționale, a fost determinată o companie-pilot - compania Supraten, cel mai mare producător din RM din domeniul de cercetare selectat, iar rezultatele implementate în cadrul a 3 companii (confrimate prin certificate de implementare).

Noutatea și originalitatea științifică a lucrării rezidă în:

1. Dezvoltarea noțiunilor calității, calității totale și managementului calității totale;
2. Introducerea unor noi concepte precum: Săgeata calității, Axa cronologică a calității, Palma calității, Scara TQM, Roata dințată a TQM, Steaua octogonală a implementării standardelor europene, Infrastructura calității în RM;
3. Elaborarea unui nou versou al paginii pentru completarea reclamațiilor;
4. Elaborarea unei metode și a unui instrument managerial complex de evaluare a performanțelor oferite de managementul calității totale ca factor determinant al funcționalității întreprinderilor, în scopul sporirii performanțelor și competitivității acestora;
5. Elaborarea și aplicarea metodelor și modelelor statistice și econometrice în conformitate cu calculele econometrice dintre diferiți factori determinanți ai rezultatelor activității economice și manageriale ale companiilor analizate.

Aprobarea și implementarea rezultatelor științifice. Rezultatele teoretico-metodologice și practice, elaborate în lucrare, au fost raportate la conferințele științifico-practice naționale și internaționale, precum: *Scientific Symposium of Young Researchers of the ASEM*: 2016, 2017,

2018; Международная конференция: „Торговля, товароведение и сервис: состояние, проблемы и развития в условиях глобализации экономики” Казань 2017; Международная конференция: „Кооперация и предпринимательство: состояние, проблемы и перспективы”, Казань, 2017; Conferința Internațională „Integrarea economică Europeană”, Chișinău, 2016; Conferința Științifică Internațională „Competitivitate și inovarea în economia cunoașterii” 2015 și 2017, Conferința Internațională „Rolul investițiilor în dezvoltarea economiei digitale în contextul globalizării financiare”, 2016. La fel, rezultatele cercetării au fost raportate în revistele de specialitate: *Dezbateri Social Economice*, 2018; *Economica*, 2018; *Univers Strategic*, 2018; *CSIE Working Papers*, 2018. Rezultatele lucrării au fost publicate într-un număr de 12 lucrări științifice. Autorul a contribuit la modificarea cadrului legal caracteristic managementului calității. Rezultatele cercetării au fost recunoscute și înregistrate de către AGEPI, dovadă servesc cele două certificate de înregistrare a obiectelor dreptului de autor și a drepturilor conexe, precum și alte două certificate de inovator eliberate de către CITT. La fel, alte rezultate ale lucrării au fost recunoscute și aprobate de către trei companii notorii din RM: S.A. „SUPRATEN”, S.R.L. „Verix-Grup” și S.C. „METSANA-SERVICE” S.R.L., prin certificatele de implementare.

Volumul și structura tezei. Scopul și obiectivele tezei au determinat structura lucrării pe următoarele compartimente: introducerea, trei capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie și anexe. Conținutul lucrării este expus pe 150 pagini și 47 de anexe. Se numără 329 referințe bibliografice.

II. CUVINTE CHEIE:

calitate, managementul calității, TQM, performanță, materiale de finisare, vopsele, lacuri, cerințe, standard, GOST, standarde europene, infrastructura calității, vopsele ecologice, certificare, acreditare, laboratoare, reclamații, chestionare etc.

III. SINTEZA CAPITOLELOR

În **Introducere**, au fost justificate actualitatea și importanța temei de cercetare, însemnătatea științifică și valoarea aplicativă a tezei, au fost formulate scopurile și obiectivele propuse spre realizare, a fost evidențiată problema științifică soluționată, respectiv, noutatea științifică și aprobarea rezultatelor cercetării, precum și suportul metodologico-științific și informațional.

Capitolul I-**Managementul calității totale-aspecte teoretico-metodologice**. Acest studiu, și-a luat temei începând cu definirea calității încă din antichitate, evul mediu și perioada industrială, urmată de o caracteristică a viziunilor filosofice asupra calității ale lui: Socrate, Aristotel, Platon, Cicero, B. de Jouvenel, Hegel, Marx K., Engels F., Брокгауз Ф.А. și Ефрон

И.А. Cercetarea a continuat cu definirea calității prin intermediul enciclopediilor, dicționarelor, standardelor și cu ajutorul noțiunilor oferite de către savanții naționali și internaționali. Studiul își găsește continuare în realizarea axei cronologice a preceptului „*calitate*” și a modelului „*Etapele/demersurile/abordările calității*”, elaborat de către autor. După evoluția calității, autorul efectuează o analiză critică a mai multor teorii oferind viziunea proprie prin „*Săgeata Calității*”(Fig. 1). În continuare, acesta modifică „*Diagrama conceptuală a calității*”, oferită de către: Drăgulescu N., Drăgulescu M.; „*Spirala calității*” oferită de către Кравец М.А., Traistaru A., Dunga L.I; „*Piramida calității*” oferită de Ильенкова С.Д. și Мхитарян В.С. Se descriu așa modele ca „*Poziționarea abordării calității*”, „*Bucula calității*”, și „*Spirala calității*”.

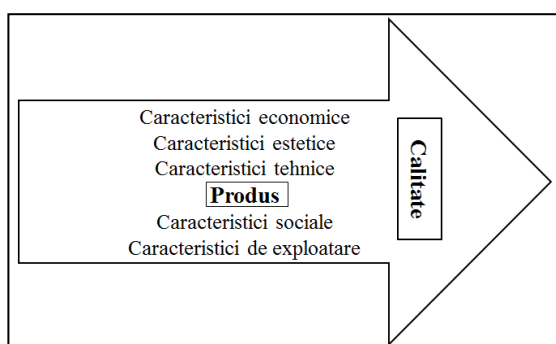


Fig. 1. Săgeata calității

Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [16, p. 14]

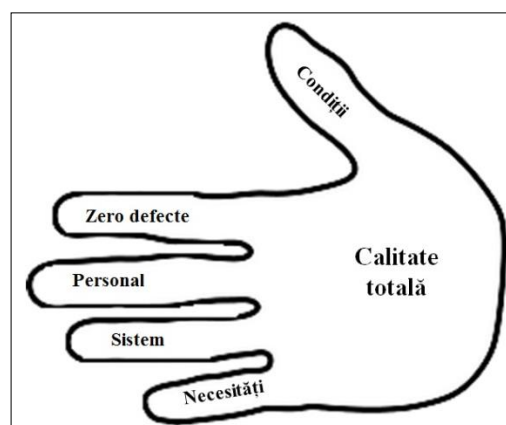


Fig. 2. Palma calității-PQ (Quality Palm)

Sursa: Elaborat de către autor

În lucrare este analizată multitudinea preceptelor „*calității totale*”, inclusiv ale: AFCERQ, Merli, Iannaccone, Galvano, Kelada J., Frăsineanu I. și Frăsineanu C., Ciurea S., Drăgulescu N., Olaru M. și Paraschivescu A.O. etc. La fel, se prezintă o comparație între calitatea controlată și totală.

După părerea autorului, *calitatea totală* ar putea fi interpretată prin intermediul unei palme (Fig. 2). Palma este partea interioară a mâinii, iar mâna este cea creatoare a tot ce ne înconjoară. Astfel, precum mâna are 5 degete, așa și calitatea totală are 5 părghii. Și anume, calitatea totală trebuie să pornească de la:

1. **Necesitățile clientului**-orice produs sau serviciu trebuie să corespundă unor nevoi ale consumatorului (destinație, grad de utilitate, materii prime, formă, culoare, gust, mărime, cantitate, servicii post-livrare, termen de exploatare/utilizare/valabilitate, etc.)

2. **Sistem al calității**-producerea bunurilor sau prestarea serviciilor, în mod obligatoriu trebuie să urmărească și să îndeplinească anumite principii, norme, metode organizate, tehnici, reguli valabile și recunoscute de companie cât și de instituțiile de standardizare.

3. **Personalul întreprinderii**-absolut tot personalul întreprinderii trebuie să fie mobilizat în vederea participării la proces, întrucât orice salariat este considerat ca furnizor și client al propriei întreprinderi. Astfel, implicarea personalului dezvoltă îmbunătățirea permanent a calității și competitivității.

4. **Zero defecte**-nu mai este valabil „nivelul de calitate acceptabil”, care presupune acceptarea loturilor de mărfuri cu un anumit procent de exemplare defecte. Defectele și neconformitățile în cadrul producerii sau prestării trebuie prevenite, astfel ca entitatea să fie scutită de costuri de reparație, înlocuire, sau distrugere a rebuturilor.

5. **Condiții (cerințe) ale clientului**-calitatea totală trebuie să înceapă cu concepția produsului și să termine cu livrarea către client, respectând anumite condiții: cantitatea cerută la timpul și locul indicat, cu costuri cât mai mici pentru client, cerințele legale și cerințele internaționale.

Se oferă un model propriu al „Evoluției managementului calității” (Fig. 3), începând cu anii 1900, urmat de circa 20 de noțiuni ale conceptului „managementul calității” oferit de către standarde și savanți precum: Ishikawa K., Juran J. M., Kelada J., Oprean C., Kifor C.V., Suciuc O. și Olaru M, etc. Studiul continuă cu menționarea instrumentelor calității și managementului calității, cu metodele statistice propuse de Ishikawa pentru ținerea sub control a calității, cu oferirea modelului „Funcțiile managementului calității (după Kelada)” și „Relația dintre managementul calității și managementul întreprinderilor”.

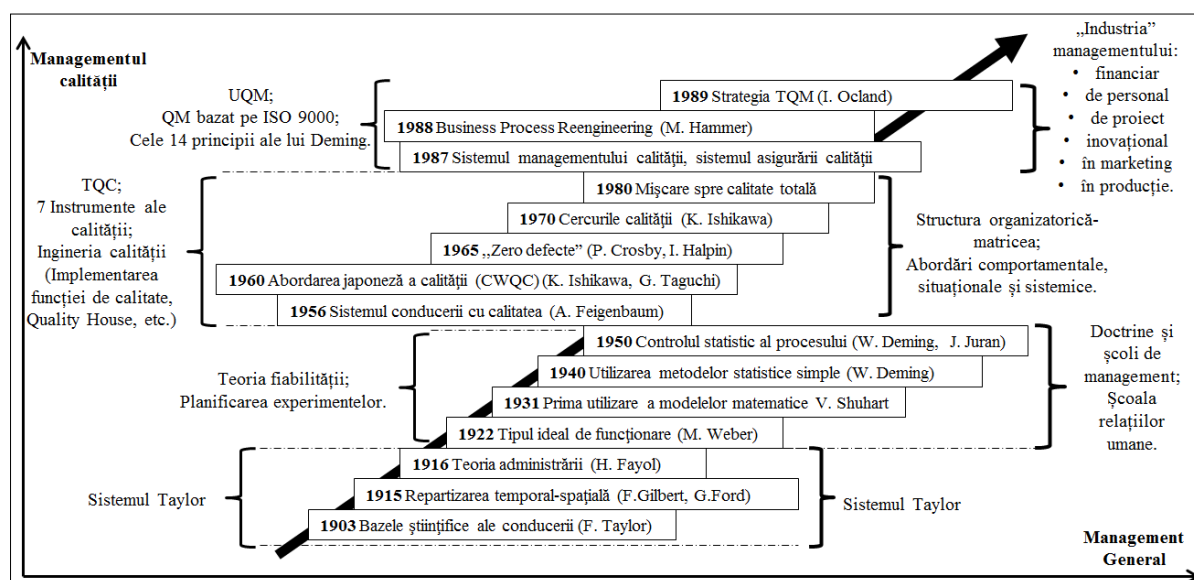


Fig. 3. Evoluția managementului calității

Sursa: Sistematizat de către autor

Se prezintă o scurtă istorie a apariției termenului „TQM”, apoi continuă cu circa 60 de definiții ale conceptului, oferit de către savanții: Deming W.E., Harrington H.J., Drummond E., Berry, Dahlgard B., Zink K. J., Shiba S., Бурчакого М.А., Мизинцева М.Ф., Зедгинидзе И.

Г., Калановой Ш. М., Бишимбаева В. К., urmată de viziunea filosofică ale lui Zsifkovits, Kelada și Olaru M. Studiul continuă cu o caracterizare a etapelor implementării corecte ale TQM prin: „*Lanțul calității*”, urmat de caracterizarea personală a beneficiilor de pe urma implementării TQM și a transpunerii acestora în modelul propriu „*Scara TQM* (Fig. 5.)”.

În cadrul cercetării, se oferă o proprie noțiune a TQM transpusă în modelul personal „*Roata dințată a calității*” (Fig. 4). Susținem că *managementul calității totale* este văzut ca o roată dințată a unui mecanism întreg, format din mai multe variabile: îmbunătățirea proceselor din organizație, cooperarea membrilor acesteia, dezvoltarea leadershipului și a tehnologiei informaționale, îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite, interacțiunea companiei cu furnizorii ei, planificarea activităților și controlul calității. Aceste variabile, interacționând concomitent și permanent, vor forma elemente de ieșire ale sistemului ca: eficiență, eficacitate, remodelarea culturii manageriale, satisfacerea clienților, atingerea nivelului maxim de calitate la toate nivelurile întreprinderii, raționalizarea procesului decizional, stabilitate statistică și obținerea performanțelor.

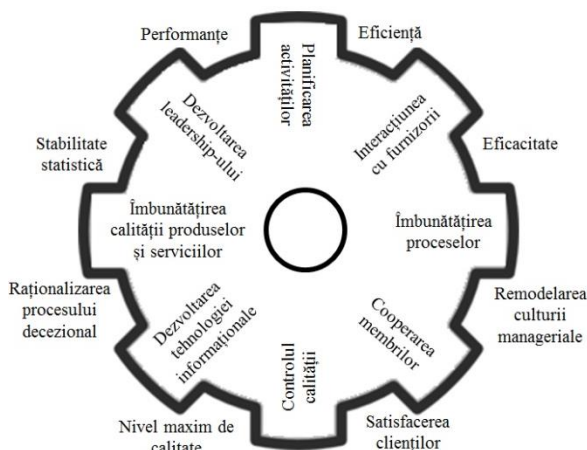


Fig. 4. Roata dințată a TQM
Sursa: Elaborat de către autor

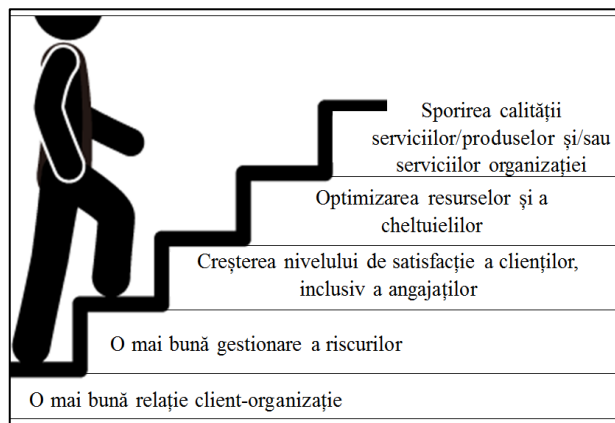


Fig. 5. Scara TQM
Sursa: Elaborat de către autor

Implementarea TQM-ului prezintă un șir de beneficii pe care le-am reprezentat. După părerea noastră, beneficiile care apar în urma implementării TQM-ului, pot fi comparate cu treptele pe care urcându-le, ajungi să obții succese. Astfel, în Fig. 5 se pot observa beneficiile post-implementării.

Se menționează că au fost analizate principalele Premii ale Calității (DAP, PNCMB, EAQ), dar sunt numite cu o caracteristică scurtă atât Premiul Juran din RO, cât și Premiul Francez al Calității. În cadrul RM, se oferă Premii de Stat pentru Realizări în Domeniul Calității. Concursul e lansat de către Camera de Comerț și Industrie a RM în parteneriat cu ONA MOLDAC, INM, INS și APC. Concursul are drept scop identificarea întreprinderilor ce au implementat cu succes managementul calității și promovează abordările moderne ale calității [8].

Premiul de Stat se decernează anual, în bază de concurs, pentru implementarea metodelor eficiente de management al calității, a tehnologiilor avansate, pentru obținerea rezultatelor semnificative a calității înalte și stabile a produselor și/sau serviciilor, pentru asigurarea inofensivității acestora, precum și promovarea produselor competitive pe piața externă [12].

Participanții sunt premiați după unele criterii de evaluare, cum ar fi obținerea rezultatelor performante de o calitate înaltă; promovarea creativității și inovației; crearea parteneriatelor; creșterea valorii create pentru consumator; gestionarea activității bazată pe orientare strategică, stimulare și responsabilitate; obținerea succeselor cu ajutorul personalului; managementul procesual; promovarea creativității, inovației și, desigur, responsabilitate pentru dezvoltare durabilă [10, 18]. Celor 9 criterii ale modelului de excelență al Premiului pentru realizările din domeniul calității i se atribuie o pondere specifică și un număr de subcriterii. Criteriile sunt grupate în două categorii generale: rezultate și posibilități [18]. Acest model de excelență este adaptat conform Premiului de Excelență EFQM.

Tabelul 1. Indicatorii cantitativi de performanță în urma implementării TQM

Nr.	Indicatori cantitativi de măsurare ai performanței
1.	Competitivitatea forței de muncă = Valoarea adăugată/Costul forței de muncă
2.	Costul anual al unei unități a forței de muncă, lei
3.	Competitivitatea activelor = Valoarea adăugată/Uzura activelor fixe
4.	Rata de competitivitate = Productivitatea/(Total costuri de producere + Stocuri produse neterminate)
5.	Productivitatea = Valoarea adăugată/Angajați
6.	Volum vânzări pe angajat, lei
7.	Productivitatea activelor fixe = Valoarea adăugată/Active fixe
8.	Productivitatea capitalului operațional = Valoarea adăugată/Capital operational
9.	Rata de productivitate = Productivitatea/Total intrări (pe întreaga companie)
10.	Materie primă consumată ca procentaj din total intrări, %
11.	Volumul de producție/materie primă
12.	Export, % din vânzări, %
13.	ROE (rata rentabilității financiare) = profit net/capital propriu x 100%, %
14.	ROA = profit net/active totale*100%, %
15.	Indicele creșterii stabile = ROE x (1-b)/(1-ROExb), unde b=Dividende/Profit net

Sursa: Modificat de către autor conform sursei [18]

În teză sunt prezentate așa modele ca: „Ciclul Deming”, „Cadrul criteriilor de excelență a performanței conform PNCMB”, „The Structure and Criteria of the EFQM”, „Modelul de excelență al Premiului pentru realizări în domeniul calității”, „Subsistemele TQC”, „Diagrama Ishikawa” și „Componentele de bază ale CWQC”. La fel, a fost dezvoltată aplicarea ciclului PDCA și a principiilor de bază TQM. În cadrul cercetării au fost oferite noțiunile pentru preceptele de „performanță” și „munca de înaltă performanță”, s-au specificat modalitățile de măsurare ale acestora cu ajutorul indicatorilor cantitativi (prin intermediul formulelor de calcul) și s-au specificat indicatorii de performanță calitativi. La fel, se menționează pentru care

performanțe ale organizației se oferă premiile calității și cum se măsoara performanțele pentru diferite niveluri de manageri și domenii (tabelul 1).

Capitolul II-*Producătorii materialelor de finisare pe plan internațional și național*. Evoluția marilor producători de lacuri și vopsele pe plan mondial este reprezentată prin ratingul celor mai mari producători din lume care se bazează pe vânzările anuale în USD și care înregistrează anual o CA mai mare de 100 mln de USD. Pentru perioada anilor 2011-2015, în mare parte, lideri ai TOPului sunt producătorii din SUA, Japonia, Germania și Coreea de Sud. Printre producătorii de frunte ai fiecărui an, se numesc: Akzo Nobel, PPG, Henkel, Sherwin-Williams, DuPont, BASF, Valspar, Kansai, Nippon, Sika, RPM, Axalta, 3M [3, pp. 102-105].

Liderii producători de vopsele și lacuri din RO, pentru anii 2014-2015, sunt: Köber, Fabryo-Atlas Paints, Azur, Deutek, Policolor, Daw Benta, Duraziv, Sentosa Impex, Druckfarben și Akzo Nobel. Piața României de lacuri, vopsele și tencuieli decorative a cunoscut cea mai mare creștere în 2008. Din cauza crizei din anii 2009 și 2010, au stagnat brusc indicatorii economici, continuând o ușoară creștere din anul 2011. În 2013, piața lacurilor, vopselelor și tencuielilor decorative a crescut cu 2% în volum datorită creșterii lucrărilor de reparații, renovarea segmentului rezidențial, creșterea industriei prelucrătoare și a producției auto. RO este pe ultimul loc la capitolul consum de vopsea raportat la nr. de locuitori, iar datele accentuează o inerție către alegerea vopselelor albe pentru decorare. În anul 2015, segmentul producătorilor de lacuri și vopsele s-a ridicat la peste 120 mln de EUR.

Printre liderii ucraineni în producerea vopselelor și lacurilor, pentru anii 2014-2015, se numără: Ukrainian Chemical Products, ZIP, Polisan, Sniezka-Ukraina, Kolorit, Кировоградпостач, Химпоставщик, etc. Piața ucraineană de lacuri și vopsele este dependentă de importurile care au o cerere dublă față de produsele autohtone. Potrivit datelor oferite de Serviciul Național de Statistică, în 2015, UA a produs doar 136 mii de t de vopsele și lacuri. Printre liderii producătorilor ruși ai vopselelor și lacurilor, anul 2016, îi putem numi pe ООО „Краски Текс”-22%, ЗАО „Эмпилс”-16%, ООО „Лакра”-7%, ОАО „Русские краски” 7%, ЗАО „АБС Фарбен”-6%, ЗАО „Химик”-3%, АОО „Пигмент”-3%, etc. [26, p. 9]

Pe parcursul anilor 2013-2016, RU a înregistrat cât recesiunea, atât și creșterea producției de vopsele și lacuri pe bază de apă. Dinamica producției în anul 2014, a înregistrat cel mai înalt indicator în luna aprilie: 98566 t, cu 4496 t mai mult în comparație cu luna iunie a anului 2013, și cu 59286 t mai mult față de luna ianuarie a anului 2014. În 2016, s-au produs cu 6,6% mai multe vopsele și lacuri față de anul 2015. Fabricarea de vopsele și lacuri pe bază de polimeri, în luna decembrie 2016, a crescut cu 29023,3 de t față de aceeași lună a AP.

În cadrul acestui studiu, s-au studiat totalurile cifrelor de import ale RM din UE pentru anii 2011-2016. Astfel, ca lider de import pentru anii menționați devine RO cu valoarea

mărfurilor importate în sumă de 44493,9 mii de USD, urmată de Polonia cu valoarea de 4411,6 mii de USD, Germania cu valoarea de 31937,2 mii de USD, Italia cu valoarea de 28257,6 mii de USD și Bulgaria cu valoarea de 20539,5 mii de USD. Restul țărilor participante la importul grupului marfar 32, au acumulat mai puțin de 20000 mii de USD.

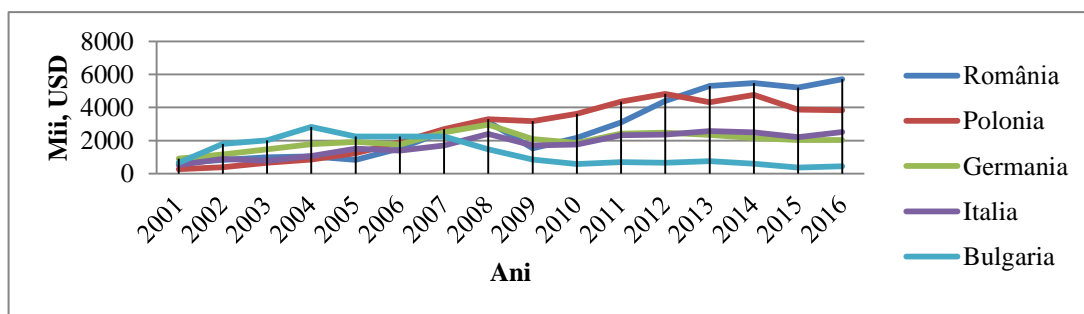


Fig. 6. Importurile comparative ale grupului marfar 32, conform NM (primii 5 participanți cu totaluri mari)

Sursă: Elaborat de către autor în baza sursei [6, p. 27; 3]

Considerăm important să oferim date de import al grupului marfar 32, conform NM, din țările UE pentru a. 2016. Astfel, conform Fig. 6, se observă că RO, Polonia, Germania, Italia a importat în RM marfă cu valoarea peste 2000 mii de USD, Olanda, Finlanda, Estonia, Bulgaria, Grecia, Belgia, Franța, Suedia, Slovenia, Austria, Regatul Unit, Spania și Danemarca au importat în RM mărfuri cu valoarea între 1000-100 mii de USD, Ungaria, Republica Cehă, Lituania, Letonia, Croația, Portugalia au importat mărfuri în RM în valoare de la 10 la 100 mii de USD, Irlanda, Luxemburg, Slovacia au importat mărfuri în valoare de până la 4 mii de USD, iar Cipru și Malta nu au importat mărfuri în RM, astfel nu au fost incluse în grafic.

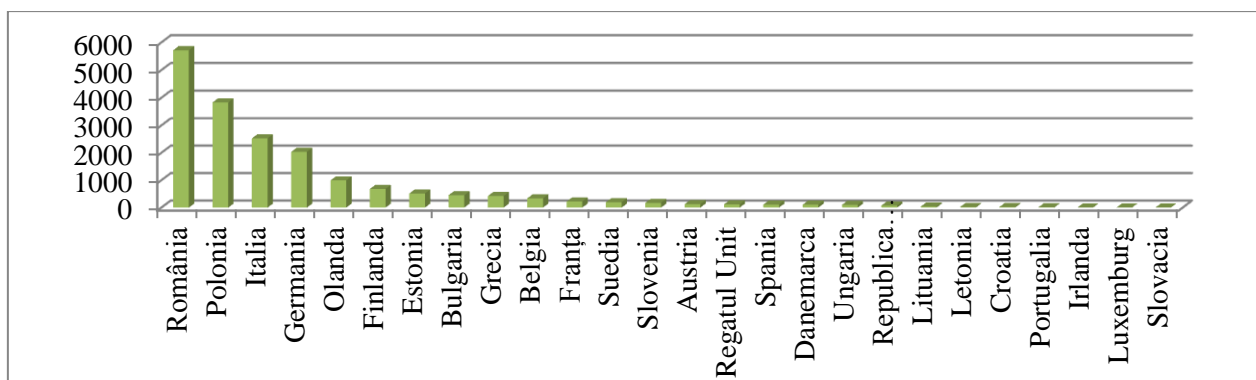


Fig. 7. Importurile din țările UE în RM (2016), ale grupului marfar 32, conform NM (mii de USD)

Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [7]

Pentru a atinge un alt obiectiv al cercetării, este nevoie de a analiza exporturile Republicii Moldova către țările UE. Menționăm, că doar în 18 state ale UE s-a exportat grupul marfar 32, conform NM. Din figura de mai jos, se observă că RM, în anul 2016, a înregistrat cele mai cantitative exporturi către Polonia, RO, Portugalia, Franța și Italia.

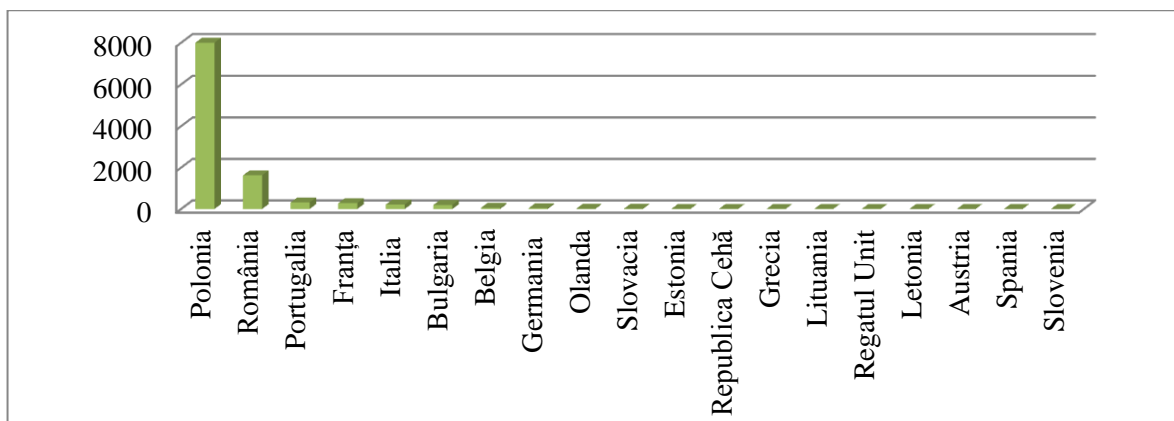


Fig. 8. Exporturile RM către țările UE (2016), ale grupului marfar 32, conform NM (mii, USD)
Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [7]

Comparând valorile de import/export ale materialelor de finisare din/în țările CSI din/în RM, se observă că importurile prevalează cu mult asupra exporturilor, ce este interpretat negativ în economia țării. Diferența dintre mediile importurilor și exporturilor CSI este peste 10.300 mii de USD. Aproximativ cu 85% mai mult prevalează importurile.

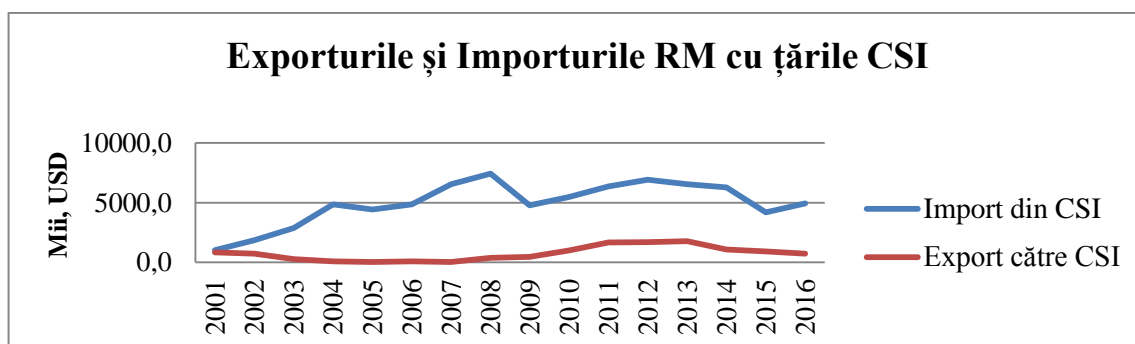


Fig. 9. Exporturile și importurile cu țările CSI a grupului marfar 32, conform NM
Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [7]

Efectuând o paralelă dintre valorile de export/import ale materialelor de finisare din/în RM către/din țările UE, se remarcă o diferență exhaustivă, ce este interpretat negativ de către economia țării. Importurile prevalează asupra exporturilor, în medie cu peste 14000 mii de USD. Aproximativ cu 98% mai mult prevalează importurile din UE, asupra exporturilor către UE.

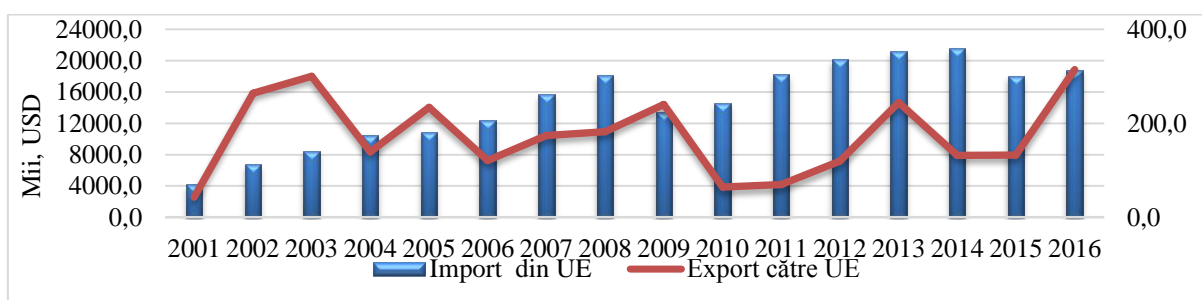


Fig. 10. Exporturile și importurile țărilor RM-UE, grup marfar 32, conform NM
Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [7]

Liderul producător de vopsele și lacuri din RM: S.A. SUPRATEN, în anul 2016 a produs 27682 unități de lacuri și vopsele în valoare de 285448 mii de MDL, un volum mai mare cu 14606 de unități mai mult comparativ cu anul 2012, adică cu 27710 mii de MDL mai mult. În

anul 2013 se înregistrează cea mai mică cantitate produsă, aproximativ de 4 ori mai mică în raport cu anul 2016. Per general, se observă o tendință de creștere a producției de lacuri și vopsele. E remarcabil faptul că ponderea veniturilor din vânzarea vopselelor și lacurilor în totalul veniturilor companiei este între 0,03-0,04% pentru anul 2016.

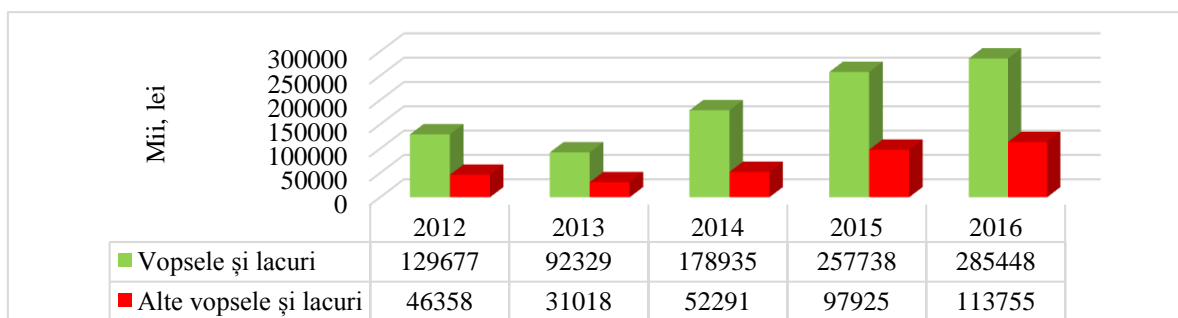


Fig. 11. Valoarea vânzărilor vopselelor și lacurilor (mii, lei)

Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [1]

Calculând indicatorii de calitate pentru compania-pilot, am atestat un trend în descreștere pentru perioada a 3 ani: 2007-2010. Trendul se observă a fi în descreștere din cauza situației politice și economice instabile în țară. Menționăm faptul că producția mondială scade pentru această perioadă, începând a crește din anul 2010. Trebuie să accentuăm faptul că implementarea sistemului de management al calității, în cadrul S.A. SUPRATEN a avut loc în anul 2007. Maturitatea sistemului a permis să ofere roade, după ciclul doi de certificare începând cu 2010.

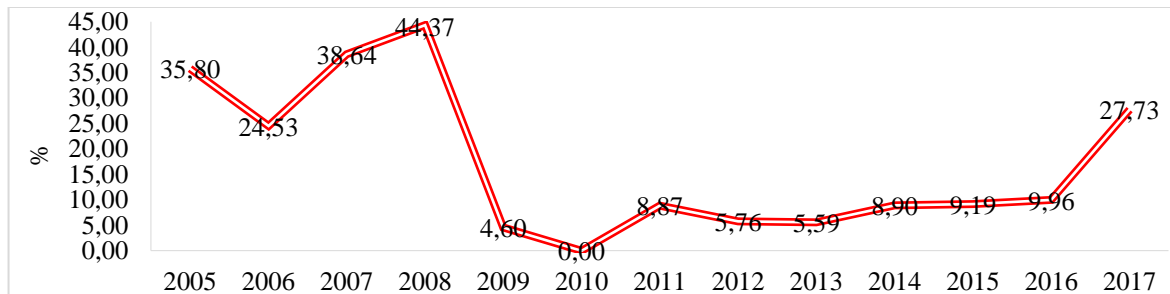


Fig. 12. Rata rentabilității financiare a S.A. SUPRATEN (indicator de performanță-cantitativ)

Sursa: Elaborat de către autor conform sursei [19]

Totodată, analizând indicatorii de performanță a companiei-pilot: S.A. SUPRATEN, în special ROA și ROE, observăm că odată cu implementarea SMC, compania începe a înregistra valori pozitive, care urmăresc o evoluție ascendentă din perioada anului 2010-2017.

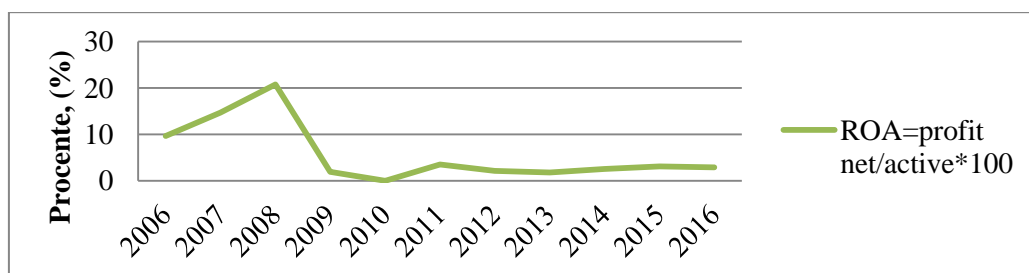


Fig. 13. Rata rentabilității activelor S.A.SUPRATEN (indicator de performanță-cantitativ)

Sursa: Elaborat de către autor conform sursei [19]

La fel și menționarea în diverse TOPuri naționale, reprezintă o dovadă a sporirii performanțelor calitative, de pe urma implementării TQM.

Tabelul 2. Performanțele calitative (menționarea în TOPuri naționale) S.A. SUPRATEN pe urma implementării TQM

Nr.	TOP	Informații
1.	(2012) Locul 71 în TOPul 111 cele mai îndrăgite branduri din Moldova [14]	Compania are parteneriate cu peste 350 de firme din țară.
2.	(2016) Locul 2 în TOPul 10 firme cu capital privat moldovenesc [23]	CA- peste 1 mlrd de MDL, înregistrând o creștere de 10% în 2015, față de AP.
3.	(2016) Locul 8 în TOPul 10 cele mai profitabile companii din RM [24]	Veniturile companiei ating 51,2 mln de EUR.
4.	(2017) Locul 9 în TOPul 10 companii cu cele mai mari venituri [25]	Veniturile companiei ating 52,8 mln de EUR
5.	(2017) TOP 100 branduri 2016 [21]	Cele mai bune 100 branduri din Moldova.
6.	(2017) Omul Anului 2016 în Business [14]	Adminsitratorul S.A.SUPRATEN a devenit omul anului 2016.
7.	(2018) TOP 10 companii de construcții din RM [20]	SUPRATEN este lider în producție a vopselei și amestecurilor uscate pentru construcții din RM.
8.	(2018) Omul Anului 2017 în domeniul Business [15]	Aniversarea a 20 de ani SUPRATEN.

Sursa: Elaborat de către autor în baza surselor indicate

Menționăm că S.A. SUPRATEN are parteneriate cu peste 350 de firme din țară, producția căreia ajunge la 40 t de materiale pentru vopsit și 150 de tone de amestecuri uscate. Calitatea produselor este confirmată prin certificatul internațional ISO 9001:2008. CA a companiei înregistrează peste un miliard de MDL, având peste 1000 de angajați. Veniturile companiei ating peste 50 milioane de EUR, iar administratorul acesteia, a câștigat „Omul Anului în Business” de două ori.

Capitolul III-*Procedee TQM de sporire a performanțelor în domeniul producerii și a comercializării materialelor de finisare.* Conform Acordului de Asociere între RM-UE, RM se angajează să transpună în mod progresiv corpusul de standarde europene (EN) ca standarde naționale, totodată, este nevoie de o retragere a standardelor naționale care contravin standardelor europene. Majoritatea agenților economici consideră această tranziție anevoioasă, prodigă, asemeni unei piedici pentru exportul produselor. Astfel, s-a încercat a convinge agenții că tranziția menționată este una benefică, ce va oferi rezultate pozitive, astfel, s-au elaborat modele proprii, ca: „*Steaua octogonală a beneficiilor implementării europene*” și „*Beneficiile implementării standardelor europene*”.

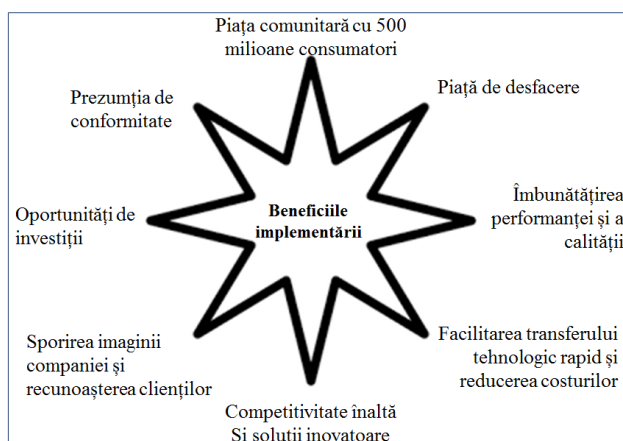


Fig. 14. Steaua octogonală a beneficiilor implementării standardelor europene

Sursa: Elaborat de către autor

În cadrul acestei cercetări, a fost studiată legislația infrastructurii calității: hotărâri, regulamente, legi, etc., s-a efectuat un studiu în vederea stabilirii celor mai importanți subiecți ai infrastructurii calității, astfel, s-a realizat un model propriu: „*Infrastructura calității în RM*”. S-au oferit unele recomandări pentru organismele din acest domeniu, în procesul de tranziție s-au identificat standardele actuale din industria de vopsele și coloranți pentru categoriile: vopsele și lacuri, ingrediente pentru vopsele și procese de acoperire cu vopsea.

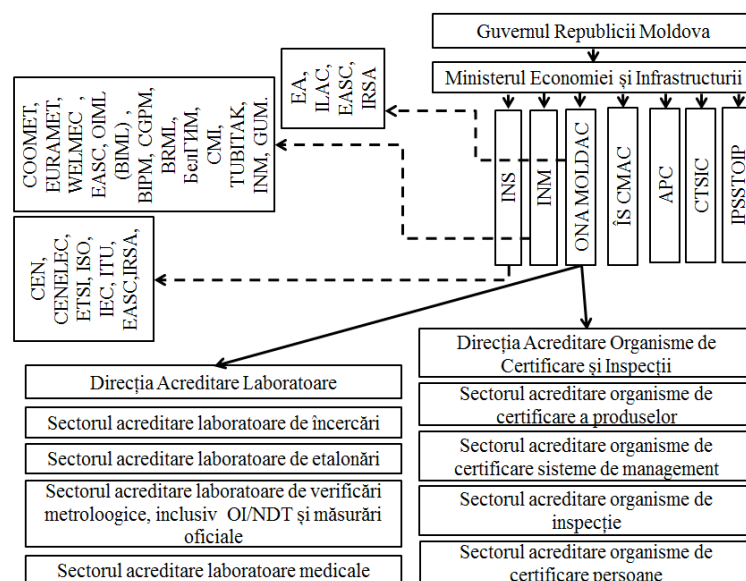


Fig. 15. Infrastructura calității în Republica Moldova

Sursa: Elaborat de către autor

Efectuând acest studiu, s-au accentuat direcțiile de perfecționare a legislației din domeniul producerii/comercializării vopselelor și lacurilor: introducerea unui regulament în vederea gestionării, limitării sau interzicerii unor substanțe chimice pentru procesul de fabricare a produselor pelicologene; emiterea unei hotărâri despre aprobarea normelor privind etichetarea produselor nealimentare, în special ale materialelor de finisare; în vederea protejării consumatorului, s-a realizat un nou versou al paginii pentru completarea reclamațiilor;

acreditarea unui organism în vederea certificării produselor nealimentare ecologice (în special ale materialelor de finisare: vopsele și lacuri); modificarea p. 2 b al articolului 4 (*Obligațiile producătorului*), cap. III (*Obligațiile producătorilor și distribuitorilor*) al legii nr.422, privind securitatea generală a produselor, în vederea evitării paradoxului legislativ [4].

The diagram illustrates the modification of a complaint form. On the left is the original, more complex form with fields for: Numele și prenumele consumatorului (Фамилия и имя потребителя), Numărul bonului de plată sau al altui document ce confirmă cumpărătura (Номер чека или другого документа, подтверждающего покупку), Adresa consumatorului (Адрес потребителя), Măsurile întreprinse de către administrația (patronul) unității (Меры, принятые администрацией (собственником) предприятия), and Semnătura conducătorului (patronului) unității (Подпись руководителя (собственника) предприятия). On the right is the modified, simplified form with fields for: Numele și Prenumele consumatorului, Completarea unui paragraf dintre cele 2 de mai jos este obligatorie! (Adresa consumatorului), Nr.de telefon al consumatorului, Măsuri întreprinse de către administrația (patronul) unității, and Semnătura conducătorului (patronului) unității. The response deadline is updated from 200 to 2018.

Fig. 16. Versoul reclamației modificat

Sursa: Elaborat de către autor în baza anexei conform sursei [11]

În cadrul studiului, s-au numit disfuncțiile organismului uman cauzate de substanțele chimice utilizate la producerea lacurilor și vopselelor; s-au exemplificat marcajele vopselelor eco; s-au oferit criteriile de acordare a etichetei ecologice europene; s-au comparat două tipuri de vopsele eco ale producătorului autohton și a unui englez [5, p. 110].

Tabelul 3. Criteriile de acordare a etichetei ecologice europene pentru lacuri și vopsele

Criteria ecologice	Limitări/ Reduceri/ Altele
Limitarea substanțelor periculoase pentru mediu și sănătate:	Conținutul în pigmenți albi mai mic sau egal cu 38g/m ² de peliculă uscată, grad de opacitate = 98 %.
Reducerea poluării aerului	Emisiile provenite de la fabricarea pigmenților cu dioxid de titan: SO _x <300 mg /m ² de peliculă uscată, cu 98 % gradul de opacitate
Reducerea producției de deșeuri periculoase	Dacă pigmentul alb este dioxidul de titan (TiO₂) : -deșeurile conținând sulfați < 20 g/m ² de peliculă uscată, cu 98 % grad de opacitate. -deșeurile conținând cloruri: < 5 g/m ² de peliculă uscată, grad de opacitate 98 % pentru țiglele realizate din produse naturale. < 9 g/m ² de peliculă uscată, grad de opacitate 98 % pentru țiglele realizate din materiale sintetice. < 18 g/m ² de peliculă uscată, grad de opacitate 98 % pentru zgură.
Limitarea poluării aerului cu solvenți	COV: < 30 g/l - fără apă - pentru vopsele pentru pereți. < 250 g/l - fără apă - pentru alte tipuri de vopsea cu putere de acoperire >15 m ² /l și grad de acoperire de 98 %. < 180 g/l - fără apă - toate celelalte produse
HAV	< 0,15 % din produs pentru vopsele pentru pereți. < 0,4 % din produs pentru toate celelalte produse

Limitarea utilizării substanțelor periculoase pentru mediu și sănătate	Produsul nu trebuie să fie clasificat ca fiind foarte toxic sau toxic, periculos pentru mediul înconjurător, cancerigen, toxic pentru reproducere sau mutagen.
Ingredientele utilizate nu trebuie să conțină:	* metale grele sau compușii lor: cadmiu, plumb, crom VI, mercur, arsen; *alchilfenol etoxilati (AFE); * dietilenglicol metil eter (DEGME); *substanțe și preparate considerate ca fiind foarte toxice, toxice, cancerigene, teratogene sau mutagene
Următoarele substanțe sunt limitate:	*ingredientele active utilizate drept conservanți cărora li se pot atribui anumite faze de risc în momentul utilizării < 0,1% din compoziția totală a vopselei *ingredientele care pot fi foarte toxice, toxice, dăunatoare și care pot avea efecte adverse pe TL în mediul acvatic
Suma cantităților tuturor ingredientelor cărora li se poate atribui, la momentul utilizării, anumite faze de risc nu trebuie să depășească 5 % din masa produsului.	*compuși de izotiazolinonă < 500 ppm (părți/mln) *formaldehidă liberă < 10 mg/kg de produs

Sursa: [2, 5]

Considerăm că, cererea pentru vopselele ecologice va crește, pentru că există o necesitate de a aplica produse lipsite de COV-uri și HAV-uri, atât pentru lucrători și mediu, cât și pentru oamenii ce vor activa în spațiile prelucrate. Este nevoie ca RM să elaboreze un regulament în vederea producerii vopselelor și lacurilor ecologice, declarându-l obligatoriu la nivel național. Producătorii ar trebui să utilizeze criteriile ecologice stabilite de către organele competente, fie că acestea vor fi preluate și traduse din UE, fie că acestea vor fi elaborate la nivel național.

S-a atestat faptul că agenții economici intervievați înregistrează procesele de comercializare/producere în instrucțiuni de lucru-32%, în proceduri-25%. Companiile intervievate efectuează o analiză a factorilor mediului extern-cca 78% și a mediului intern-22%. Ele comunică și atribuie responsabilitățile în cadrul companiilor: bine-cca 56%, foarte bine-cca 39%. Ca îmbunătățire în domeniul stabilirii responsabilităților, 40% dintre intervievați au indicat-verficarea periodică a sarcinilor realizate.

Pentru a identifica performanțele obținute de pe urma implementării TQM în cadrul întreprinderii, am elaborat studiat prin chestionare apsectele ce influențează performanța din punct de vedere a consumatorilor, producătorilor/dealerilor, și/sau experții din cadrul companiilor. S-au folosit întrebări structurate, acestea simplificând procesul statistic. În urma analizei rezultatelor acestora, cu ajutorul instrumentelor software: *IBM SPSS Statistics 21*; *EViews 7.0* și *Excel*, am stabilit 19 factori care influențează TQM și deficiențele existente în lipsa unui sistem de management (tabelul 4).

Tabelul 4. Indicatori utilizați în modelul de regresie pentru implementării TQM

Nr.	Indicatori
Y	TQM
x1	Competența
x2	Mediu pentru operarea proceselor
x3	Infrastructura
x4	Satisfacția clientului
x5	Sistem de Management Implementat
x6	Orientarea către client este promovată de întreaga organizație
x7	Mentținerea integrității SMC
x8	Procesul de producere/comercializare este descris detaliat
x9	Analiza factorilor de mediu
x10	Responsabilitățile angajaților
x11	Posibilitatea de a îmbunătăți domeniul stabilirii responsabilităților
x12	Analiza riscurilor din companie în domeniul producerii/comercializării
x13	Infrastructura disponibilă din cadrul companiei necesită îmbunătățiri
x14	Compania păstrează/dezvoltă competențele angajaților
x15	Angajații companiei sunt responsabili și conștienți de completarea/păstrarea documentelor interne ale companiei
x16	Compania efectuează o analiză a furnizorilor
x17	Compania a implementat o metodă de marcare, identificare sau găsim a produselor
x18	Depistarea produselor neconforme
x19	Compania efectuează monitorizarea proceselor

Sursa: Elaborat de către autor

S-au estimat parametrii modelului de regresie, utilizând metoda celor mai mici pătrate, punându-se condiția că suma pătratelor erorilor să fie minimă. Rezultatele obținute cu ajutorul pachetului de analiză econometrică *EViews 7.0*, elimină la fiecare etapă estimatorii ne semnificativi, unde s-au identificat cei mai importanți patru factori din domeniul producerii/comercializării vopselelor și lacurilor ale TQM (C) care influențează performanțele companiilor: „Satisfacția clientului”(X4), „Necesitatea îmbunătățirii infrastructurii disponibile din cadrul companiei”(X6), „Promovarea orientării către client de către întreaga organizație”(X13) și „Angajați responsabili și conștienți de completarea/păstrarea documentelor interne ale companiei”(X15) (tabelul 5). Astfel avem următoarele rezultate:

Tabelul 5. Rezultatele modelului de regresie multifactorial liniar prin MCMMP

Dependent Variable: TQM				
Method: Least Squares				
Sample: 1 18				
Included observations: 18				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	12.12024	2.441504	4.964252	0.0003***
X4	1.591676	0.399740	3.981775	0.0016***
X6	1.253337	0.309492	4.049657	0.0014***
X13	4.566101	1.115804	4.092208	0.0013***
X15	2.271119	0.989303	2.295676	0.0390**
R-squared	0.826952	Mean dependent var	27.79889	
Adjusted R-squared	0.773706	S.D. dependent var	3.999338	
S.E. of regression	1.902499	Akaike info criterion	4.354347	

Sum squared resid	47.05352	Schwarz criterion	4.601672
Log likelihood	-34.18912	Hannan-Quinn criter.	4.388449
F-statistic	15.53090	Durbin-Watson stat	1.882604
Prob(F-statistic)	0.000071		

Notă: ***p < 0.01; **p < 0.05; *p < 0.1.

Sursa: Elaborat de către autor

La studiul respectiv, model econometric de regresie liniară multiplă cu o bonitate înaltă, care reușește să surprindă modul în care factorii enumerați influențează TQM. Pe baza outputului de regresie se observă că parametrii modelului sunt semnificativi cu un grad de validitate ridicat. Totodată testând funcția obținută cu ajutorul ipotezelor respective se demonstrat că avem un modelul clasic normal de regresie. Corelațiile dintre variabila dependentă și variabilele independente este liniară și de o intensitate puternică, în același timp se poate afirma că variabilele exogene au un impact mare asupra variabilei efect din domeniul producerii materialelor de finisare.

IV. CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI

Realizarea investigațiilor teoretice, metodologice și aplicative asupra temei disertației, a permis autorului formularea următoarelor **concluzii**:

1. În cadrul aceste lucrări, s-a efectuat un studiu amplu asupra noțiunilor de *calitate*, *calitate totală* și *TQM* conform evoluției în timp, conform viziunilor filosofice urmate de definirea conceptelor conform enciclopediilor, dicționarelor, standardelor, savanților naționali și internaționali; totodată s-au oferit noțiuni proprii ale autorului și s-au elaborat modele proprii, care dezvoltă tematica cercetării.

2. În lucrare sunt sintetizați indicatorii calitativi și cantitativi ai performanțelor; s-au oferit formulele de calcul pentru măsurarea performanțelor din cadrul companiilor de pe urma implementării TQM, s-au determinat indicatorii cantitativi, cât și calitativi ai performanțelor din cadrul companiei-pilot: S.A. SUPRATEN. Totodată, au fost descrise principalele Premii ale Calității (inclusiv cel din RM) și criteriile de acordare a punctajului pentru obținerea acestora.

3. S-a realizat o analiză a evoluției și tendințelor din domeniul producerii și comercializării vopselelor și lacurilor la nivel internațional și național. TOPul marilor producători de lacuri și vopsele pe plan mondial este reprezentat de producătorii care înregistrează o CA mai mare de 100 mln de USD. Pentru perioada anilor 2011-2015, lideri, în mare parte, ai topului sunt producătorii din SUA, Japonia, Germania și Coreea de Sud. Vom numi câteva branduri renumite ale topurilor: Akzo Nobel, PPG, Henkel, Sherwin-Williams, DuPont, BASF, Valspar, Kansai, Nippon, Sika, RPM, Axalta și 3M. Printre producătorii români de lacuri și vopsele se

enumeră: Azur Köber, Daw Benta, Sentosa Impex, Policolor, Fabryo-Atlas Paints, Deutek, Druckfarben și Akzo Nobel Coatings. Printre liderii ucraineni-producători de vopsele și lacuri se vor numi: Sniezka-Ucraina, Meffert Ganza Farben, ZIP, Tikkurila, Arteli, etc. Printre producători ruși ai vopselelor, se vor aminti următorii: Краски Текс, Эмпилс, Русские краски, etc. Iar producătorii autohtoni sunt reprezentați de către patru participanți: S.A. Supraten, S.R.L. Chimtoncom, F.C.P. Soldi S.R.L și Î.C.S. Knauf-Gips S.R.L. Lista oficială a dilerilor sau așa numiților comercianți ai materialelor de finisare (în special ale vopselelor și lacurilor) pe teritoriul RM, sunt incluși în lista a 206 agenți economici, anexată la teză.

4. În cadrul acestui studiu, s-au stabilit direcțiile din domeniul importurilor și exporturilor RM pentru materialele de finisare. S-au determinat liderii importatori din cadrul RM al grupului marfar 32, conform NM pentru anii 2001-2016, a UE: RO, Polonia, Germania, Italia și Bulgaria și a țărilor CSI: UA și RU. Comparând valorile de export/import ale materialelor de finisare din/în RM către/din țările UE, se remarcă o diferență exhaustivă, ce este interpretat negativ de către economia țării. Importurile prevalează asupra exporturilor, în medie cu peste 14.000 mii de USD. Aproximativ cu 98% mai mult prevalează importurile din UE, asupra exporturilor către UE. Comparând valorile de import/export ale materialelor de finisare din/în țările CSI din/în RM, se observă că importurile prevalează cu mult asupra exporturilor, ce este interpretat negativ de către economia țării. Diferența dintre mediile importurilor și exporturilor CSI este de peste 10.300 mii de USD. Aproximativ cu 85% mai mult prevalează importurile.

5. În această lucrare, s-au indentificat performanțele obținute în S.A. SUPRATEN, de pe urma implementării TQM. La fel s-a efectuat o analiză economico-financiară a companiei-pilot. Prin intermediul unei analize statistice, s-a dovedit că producerea lacurilor și vopselelor fabricate de către SUPRATEN, valoarea vânzărilor acestora, cât și ponderea veniturilor din vânzarea vopselelor și lacurilor în total venituri ale companiei sunt în creștere pentru perioada anilor 2012-2016, excepție este doar anul 2013 care a înregistrat o diminuare din cauza crizei economice și politice din țară.

6. S-au studiat actele legislative din domeniul producerii/comercializării vopselelor și/sau lacurilor. S-au indentificat beneficiile procesului de tranziție la standardele UE, s-a elaborat un model propriu al infrastructurii calității din RM (în urma analizei acesteia) și s-a efectuat un studiu empiric referitor la vopselele eco și criteriile de acordare ale etichetei europene eco. Totodată, s-au indentificat, conform chestionarelor, cei mai importanți patru indicatori din domeniul producerii/comercializării vopselelor și lacurilor care influențează TQM (Satisfacția clientului; Orientarea către client-promovată de întreaga organizație; Nevoia de a îmbunătăți infrastructura disponibilă din cadrul companiei, angajații companiei-responsabili i conștienți de completarea/păstrarea documentelor interne ale întreprinderilor) și performanța companiilor.

În rezultatul cercetărilor științifice realizate, înaintăm următoarele **recomandări**:

1. Parlamentului RM, Guvernului, Ministerului Economiei și Infrastructurii, Serviciului Vamal al RM și tuturor producătorilor/dealerilor de vopsele și lacuri, se recomandă introducerea unui regulament de gestionare a substanțelor chimice sau introducerea modificărilor legislative în legătură cu stabilirea plafonului sau interzicerea importului/producerii materiilor prime sau a materialelor de finisare care conțin diluanți agresivi. La fel, este importantă interzicerea importul materiilor prime sau ale materialelor de finisare din țările ce prestează o calitate joasă și nocivă pentru mediul ambiant.

2. Parlamentului RM, Guvernului, Ministerului Economiei și Infrastructurii, Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Organismelor de Certificare a produselor, întreprinderilor producătoare de vopsele și lacuri, se recomandă pentru o transparență informațională consumatorilor, introducerea unor norme/reglementări tehnice sau adoptarea Regulamentului (CE) nr. 66/2010 privind eticheta ecologică a UE, în vederea producerii vopselelor ecologice.

La fel, considerăm că existența Hotărârii Nr. 996 din 20.08.2003 despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj este insuficientă pentru ca producătorii să indice onest materiile prime utilizate și alte informații necesare referitor la materialele de finisare. Astfel, Parlamentului RM, Guvernului RM, întreprinderilor producătoare de vopsele și lacuri, se recomandă extinderea legii pentru mai multe produse nealimentare, astfel, protejând consumatorul în fața unor produse fake sau toxice și nocive pentru sănătate.

Reișind din faptul că modul de gestionare și completare a Registrului de Reclamații nu le este cunoscut tuturor consumatorilor, Parlamentului, Guvernului RM și tuturor entităților din republică, li se recomandă ca indicarea spațiilor cu date personale din Registru, să fie marcate ca obligatorii, fără de care plângerea nu are valoare. Totodată, considerăm că datele cu caracter personal ale consumatorilor trebuie să fie protejate, astfel, recomandăm anularea indicării acestora.

Legea nr. 442 din 22.12.2006, după părerea autorului, conține un paradox: „*obligație benevolă*”. Așadar, se recomandă Parlamentului și Guvernului RM modificarea p. 2b al articolului 4 și al p. 4 din articolul 4.

Lipsa informației prezentate de către ONA MOLDAC referitor la certificarea produselor ecologice nealimentare, prezintă o lipsă a transparenței pentru consumatori, dat fiind faptul că vopseaua ecologică BABY SMILE produsă de S.A. SUPRATEN este avizată de CNSP ca fiind una ecologică. CNSP nu reprezintă un organism de certificare pentru produse nealimentare ecologice, acesta deține un laborator acreditat pentru produsele alimentare, industriale și ale

obiectelor mediului ambiant. Astfel, se recomandă ONA MOLDAC certificare unui organism în verificarea și oferirea marcajului ecologic pentru produsele nealimentare, în special ale vopselelor.

3. Întreprinderilor mici și mijlocii din RM, li se recomandă pentru procesul de tranziție de la standardele GOST la cele europene: monitorizarea procesului de adoptare a standardelor europene în calitate de standarde naționale, conștientizarea faptului că implementarea standardelor europene oferă avantaje competitive produselor și serviciilor produse și furnizate de IMM-uri, participarea activă la procesul de identificare și anulare a standardelor GOST ce sunt conflictuale cu standardele europene, efectuarea eforturilor rezonabile pentru implementarea standardelor europene într-o perioadă cât mai scurt posibilă.

4. Reieșind din datele studiului empiric și ale modelului econometric realizat de către autor în teză, li se recomandă întreprinderilor din RM implementarea elementelor/principiilor TQM și o urmărire accentuată a realizării elementelor cheie cu scopul sporirii performanțelor companiei: *„satisfacția clientului”*, *„orientarea către-client-promovată de întreaga organizație”*, *„nevoia de a îmbunătăți infrastructura disponibilă din cadrul companiei”* și *„angajații companiei-responsabili și conștienți de completarea/păstrarea documentelor interne ale întreprinderilor”* ce influențează implementarea eficientă a sistemului de management.

5. Managerilor întreprinderilor autohtone, li se recomandă utilizarea rezultatelor obținute în lucrare pentru analiza situației manageriale în entitate cât și în a mediului extern în determinarea direcțiilor de dezvoltare a politicilor manageriale, cu scopul îmbunătățirii competitivității companiei. Totodată, autorul consideră necesară aplicarea diverselor metode și modele statistice/econometrice de evaluare și analiză a performanțelor companiilor, elaborate în teză.

V. BIBLIOGRAFIE

1. Cercetarea Statistică Anuală a produselor industriale PRODMOLD-A, anii 2012-2016. Document intern al S.A SUPRATEN.
2. CERNAVCA, Olesea. Ecological paints and criteria for awarding the European eco-label. În: *CSIE Working Papers*. 2018, March, Issue 8, pp. 37-43. ISSN 2537-6187.
3. CERNAVCA, Olesea. *Evoluția marilor producători de lacuri și vopsele pe plan mondial în anul 2011-2016*: conf. intern. „Торговля, товароведение и сервис: состояние, проблемы и развития в условиях глобализации экономики”, Кишинев-Казань, 2 aprilie, 2017. Pp. 101-108. ISBN 978-9975-3152-6-5.
4. CERNAVCA, Olesea. Informing the consumers of the regulation and the way of managing the complaints register. Informarea consumatorilor cu privire la regulamentul și modul de gestionare a registrului de reclamații În: *Economica*. 2018, Nr. 2 (104)/2018. Pp. 51-61. ISSN 1810-9136. Categoria B.
5. CERNAVCA, Olesea. *Quality and quantity approaches to analysis of eco paints: „Scientific symposium of young researchers”*, Chișinău, 22-23 aprilie, 2016. Pp. 105-113. Ch.: ASEM, 2016. ISBN 978-9975-75-821-5.
6. CERNAVCA, Olesea. The import of paints and lacquers on the territory of the Republic of Moldova by the EU and CIS countries. În: *Dezbateri Social Economice*. 2018, Volume 7, Issue 2 , pp. 25-30. ISSN 2360-1973. ISSN-L 2248-3837.
7. Comerț exterior. [on-line]. Disponibil: <http://www.statistica.md/category.php?l=ro&ide=336&> [accesat 31 ian 2018].
8. Concept de „Calitate totală”. [on-line]. <https://kasskad.blogspot.md/2011/02/conceptul-de-calitate-totala.html> [accesat 12 apr 2018]
9. Eticheta ecologică europeană pentru vopsele și lacuri. [on-line]. Disponibil: http://apmdj-old.anpm.ro/upload/9034_vopsele_lacuri.pdf [accesat 15 mar 2018].
10. Hotărâre cu privire la Premiul de Stat pentru realizări în domeniul calității, productivității și competitivității, nr. 74 din 30.01.2004. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 2004, nr.26-29.
11. Hotărâre pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații nr. 1141, din 04.10.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova. Nr. 1233, din 06.10.2016. Pp. 2-3.
12. Hotărârea cu privire la Premiul de Stat pentru realizări în domeniul calității, Nr. 1033 din 14.09.2007. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 2007, nr.153-156. Anexa Nr. 4.
13. MĂRGINEAN , Simona, Silvana, Gligor. Studiu privind strategiile de marketing utilizate pe piața de lacuri și vopsele din România: autoref. tz. de doct. în marketing. Cluj-Napoca, 2015. P. 1.
14. Omul anului 2016 în Business: Tricolici Nicolae. [on-line]. Disponibil: <http://vipmagazin.md/promo/nicolae-tricolici-omul-anului-2016-business/> [accesat 24 apr 2018].
15. Omul anului 2017 în Business: Tricolici Nicolae. [on-line]. Disponibil: <http://vipmagazin.md/promo/nicolae-tricolici-castigatorul-omul-anului-2017-domeniul-business/> [accesat 24 apr 2018].
16. OPREAN, Constantin, ȚÎȚU, Mihail, Aurel. *Managementul calității. Suport de curs universitar*. Sibiu: Ed. Universității „Lucian Blaga” din Sibiu, 2007. P. 14. ISBN 978-973-690-646-6
17. Producători ucraineni. [on-line]. Disponibil: <https://delo.ua/business/vognali-v-krasku-kto-proizvodit-lakokrasochnye-materialy-v-ukrai-324203/> [accesat 20 mar 2017].
18. Regulamentul concursului Premiul pentru realizări în domeniul calității 2017. Anexa Nr. 1. [on-line]. Disponibil: <http://chamber.md/ci-a-rm-da-startul-inscrierii-la-concursul-premiul-pentru-realizari-in-domeniul-calitatii/> [accesat 25 ian 2017].
19. Situația financiară 2012-2017. Documente interne ale S.A.SUPRATEN.
20. TOP 10 companii de construcții din RM. [on-line]. Disponibil: http://xn--hnceti-bwa90v.lista.md/ro/blog/top_10_companii_de_constructii_din_republica_moldova [accesat 24 apr 2018].
21. TOP 100 branduri 2016. [on-line]. Disponibil: <http://vipmagazin.md/promo/gala-de-premiere-top-100-branduri-2016-vezi-cine-sunt-castigatorii/> [accesat 24 apr 2018].
22. TOP 111 cele mai îndrăgite branduri din țară. [on-line]. Disponibil: http://arhiva.vipmagazin.md/top-branduri/111_cele_mai_indragite_branduri_in_Moldova_2012/SUPRATEN_brand12/ [accesat 24 apr 2018].

23. TOPul celor mai mari firme cu capital privat. [on-line]. Disponibil: http://www.realitatea.md/-video-topul-ceilor-mai-mari-firme-cu-capital-privat-moldovenesc-si-strain-din-tara--unele-au-inregistrat-scaderea-cifrei-de-afaceri_46218.html [accesat 24 apr 2018].
24. TOPul celor mai profitabile companii din Moldova. [on-line]. Disponibil: <https://monitorul.fisc.md/editorial/energocom-este-lider-al-top-10-al-ceilor-mai-profitabile-companii-din-moldova.html> [accesat 24 apr 2018].
25. TOPul companiilor cu cele mai mari venituri din RM. [on-line]. Disponibil: <https://telegraph.md/topul-companiilor-cu-ceil-mai-mare-venit-din-moldova-au-fost-identificate-de-catre-experti/> [accesat 24 apr 2018].
26. Производитель красок и лаков ЗАО „Атлант”. [on-line]. С. 8-9. Disponibil: <http://www.myshared.ru/slide/137426/> [accesat 15 feb 2018].

VI. LISTA LUCRĂRILOR PUBLICATE LA TEMA TEZEI LUCRĂRI ȘTIINȚIFICE

2. Articole în diferite reviste științifice

2.2. în reviste din străinătate recunoscute

1. **CERNAVCA, Olesea.** The import of paints and lacquers on the territory of the Republic of Moldova by the EU and CIS countries. În: *Dezbateri Social Economice*, 2018, Volume 7, Issue 2, pp. 25-30, 0,46 c.a., ISSN 2360-1973, ISSN-L 2248-3837.

2. **CERNAVCA, Olesea.** Identificarea consumatorilor-țintă ai materialelor de finisare, în vederea extinderii segmentului de piață al producătorilor autohtoni. În: *Univers Strategic*, 2018, Anul IX, Nr.2 (34), aprilie-iunie, pp. 44-55, 0,56 c.a., ISSN 2068-1682, Categoria B+.

2.3. în reviste din Registrul Național al revistelor de profil, cu indicarea categoriei

3. **CERNAVCA, Olesea.** Informarea consumatorilor cu privire la regulamentul și modul de gestionare a registrului de reclamații. În: *Economica*, 2018, Nr. 2 (104), 2018, pp. 51-61, 0,41 c.a., ISSN 1810-9136. Categoria B.

2.4. în reviste aflate în proces de acreditare

4. **CERNAVCA, Olesea.** Ecological paints and criteria for awarding the European eco-label. În: *CSIE Working Papers*. 2018, March, Issue 8, pp. 37-43, 0,44 c.a., ISSN 2537-6187.

3. Articole în culegeri științifice

3.1. culegeri internaționale

5. **CERNAVCA, Olesea.** *Evoluția marilor producători de lacuri și vopsele pe plan mondial în anul 2011-2016.* În: „Торговля, товароведение и сервис: состояние, проблемы и развития в условиях глобализации экономики”, conf. internațională din 7 aprilie 2017, Кишинев-Казань, pp. 101-105, 0,36 c.a., ISBN 978-9975-3152-6-5.

6. **CERNAVCA, Olesea.** *Packaging criteria and transport conditions of enamel PF-115 (according to GOST).* În: „Кооперация и предпринимательство: состояние, проблемы и перспективы”, conf. internațională, Казань, 2017, 391-396 стр., 0, 30 c.a., УДК 33; 33.336; 009; 339.543; 620.2.

3.2. culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale

7. **CERNAVCA, Mihai, CERNAVCA, Olesea.** *Managementul categoriei vopselelor produse și comercializate de S.A. „SUPRATEN”.* În: „Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii”, conf. șt. internațională din 25-26 septembrie 2015, ASEM, Chișinău, volumul I, pp. 147-153, 0,4 c.a., ISBN 978-9975-75-771-3.

8. **CERNAVCA, Olesea.** *Acte legislative și prevederi cu răsfrângere directă și indirectă asupra comerțului electronic.* În: „Rolul investițiilor în dezvoltarea economiei digitale în contextul globalizării financiare”, conf. șt. internațională din 22-23 decembrie 2016, ASEM, Chișinău, pp. 259-260, 0,07 c.a., ISBN 978-9975-75-866-6.

9. **CERNAVCA, Olesea.** *Managementul calității totale-factor de sporire a performanțelor.* În: „Competitivitatea și Inovarea în Economia Cunoașterii”, conf. șt.

internațională, din 22-23 septembrie 2017, ASEM, Chișinău, Volumul I, 2018, pp. 137-140, 0,42 c.a., ISBN 978-9975-75-893-2.

4. Materiale/ teze la forurile științifice

4.2. conferințe internaționale în republică

10. **CERNAVCA, Olesea.** *Quality and quantity approaches to analysis of eco paints.* În: „Scientific symposium of young researchers”, simp. șt. din 22-23 aprilie 2016, ASEM, Chișinău, pp. 105-113, 0,73 c.a., ISBN 978-9975-75-823-9.

11. **CERNAVCA, Olesea, ȚURCANU, Gheorghe.** *Managementul calității-concepte și principii: (aspecte teoretice și analiză pe baza materialelor S.A. SUPRATEN).* În: „Integrarea economică Europeană”, conf. internațională, USEM, Chișinău, 2016, pp. 27-36, 0,61 c.a., ISBN 978-9975-3147-1-8.

12. **CERNAVCA, Olesea, ȚURCANU, Gheorghe.** *Analysis of Technical Standards and Technical Specifications with Direct and Indirect Reliability on the Chemical Industry in Romania and the Republic of Moldova.* În: „Scientific symposium of young researchers”, simp. șt. din 28-29 aprilie, 2017, ASEM, Chișinău, pp. 121-125, 0,34 c.a., ISBN 978-9975-75-877-2.

7. Brevete de invenții, patente, certificate de înregistrare, materiale la saloanele de invenții

13. **CERNAVCA, Olesea.** Certificat de înregistrare a obiectelor dreptului de autor și drepturilor conexe, eliberat de către AGEPI. Seria OȘ, Nr. 6042, din 12. 07. 2018, „Noțiunea Managementului Calității Totale și figura explicativă”.

14. **CERNAVCA, Olesea.** Certificat de înregistrare a obiectelor dreptului de autor și drepturilor conexe, eliberat de către AGEPI. Seria OȘ, Nr. 6043, din 12. 07. 2018 „Noțiunea Calității Totale și figura explicativă”.

15. **CERNAVCA, Olesea.** Certificat de inovator, pentru inovația cu titlul „*Model econometric privind performanțele obținute cu ajutorul managementului calității*”, Nr. 71. Data eliberării: 19.02.2018. Eliberat de către CITT. În: Buletinul inovațiilor al Centrului de Inovare și Transfer Tehnologic, p. 30. ISSN 2537-6411.

16. **ȚURCANU, Gheorghe, CERNAVCA, Olesea.** Certificat de inovator, pentru inovația cu titlul „*Roata dințată a TQM*”, Nr. 75. Data eliberării: 27.02.2018. Eliberat de către CITT. În: Buletinul inovațiilor al Centrului de Inovare și Transfer Tehnologic, p. 33, ISSN 2537-6411.

VII. ADNOTARE

Numele și prenumele autorului: Cernavca Olesea

Titlul tezei: Managementul calității totale-factor de sporire al performanțelor în domeniul producerii materialelor de finisare

Gradul științific solicitat: Teză de doctor în economie

Localitatea: Chișinău

Anul perfectării tezei: 2018

Structura tezei: introducere, trei capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie din 329 de referințe, 47 de anexe, 148 de pagini de text de bază, 79 de figuri, 51 de tabele și 15 formule.

Numărul de publicații la tema tezei: rezultatele obținute sunt publicate în 12 lucrări științifice.

Cuvinte-cheie: calitate, managementul calității, TQM, performanță, materiale de finisare, vopsele, lacuri, cerințe, standard, GOST, standarde europene, infrastructura calității, vopsele ecologice, certificare, acreditare, laboratoare, reclamații, chestionare etc.

Domeniul de studiu: Specialitatea 521.03 Economie și Management în domeniul de activitate.

Scopul cercetării constă în aprofundarea și dezvoltarea preceptelor teoretice și aplicative din domeniul managementului calității totale și determinarea interdependențelor între elementele TQM și performanțele companiilor producătoare și/sau de comerț ale materialelor de finisare, prin intermediul unui model econometric.

Obiectivele tezei se rezumă în: Studiarea și dezvoltarea teoretico-științifică a preceptelor din domeniul calității, managementului calității și TQM; stabilirea direcțiilor în domeniul importului și exportului RM pentru materialele de finisare; cercetarea particularităților legislative din domeniul producerii/comercializării vopselelor și/sau lacurilor, având vectorul de bază-calitatea și managementul calității; analiza infrastructurii calității la nivel național și elaborarea unui model al acesteia; elaborarea unui studiu complex în domeniul producerii și comercializării materialelor de finisare (vopsele și lacuri), având la bază analiza multilaterală și contradictorie a viziunii calității de către subiecții principali din domeniul studiat: „producători și/sau comercianți (dealeri)-consumatori-experti”; elaborarea și utilizarea unor metode, precum și a modelelor statistice și econometrice, de analiză a managementului calității totale a întreprinderilor autohtone în scopul sporirii performanțelor și ca rezultat – al competitivității acestora; valorificarea rezultatelor cercetării prin validarea teoretică și implementarea rezultatelor în cadrul companiei-pilot.

Noutatea și originalitatea științifică a tezei rezidă în dezvoltarea noțiunilor calității, calității totale și managementului calității totale; introducerea unor noi concepte precum: Săgeata calității, Axa cronologică a calității, Palma calității, Scara TQM, Roata dințată a TQM, Steaua octogonală a implementării standardelor europene, Infrastructura calității în RM; elaborarea unui nou versou al paginii pentru completarea reclamațiilor; elaborarea unei metode și a unui instrument managerial complex de evaluare a performanțelor oferite de managementul calității totale ca factor determinant al funcționalității întreprinderilor, în scopul sporirii performanțelor și competitivității acestora; elaborarea și aplicarea metodelor și modelelor statistice și econometrice în conformitate cu calculele econometrice dintre diferiți factori determinanți ai rezultatelor activității economice și manageriale ale companiilor analizate.

Problema științifică importantă soluționată în teză constă în elaborarea unei metode complexe de evaluare a performanțelor managementului calității totale în cadrul producătorilor și dealerilor de vopsele și lacuri, fapt care a permis determinarea unui model econometric, în vederea stabilirii direcțiilor de îmbunătățire a performanțelor companiei.

Semnificația teoretică. Rezultatele obținute în lucrare constituie un suport revelator de concepte teoretice și metodologice în domeniul managementului calității totale și a plioforiei manageriale de gestiune, sporire a competitivității și performanțelor producătorilor și/sau dealerilor de vopsele și lacuri.

Valoarea aplicativă a lucrării. constă din utilitatea argumentelor științifice și recomandărilor practice realizate în lucrare, care pot fi utilizate într-un larg spectru de domenii: în mediul academic, instituțiile de stat: Camera de Comerț și Industrie, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Ministerul Mediului, Consiliul Concurenței Ajutorului de Stat din RM, Ministerul Justiției, etc.; agenții economice din domeniul producerii, comercializării materialelor de finisare în determinarea direcțiilor de dezvoltare a activității companiilor.

Implementarea rezultatelor științifice. Rezultatele cercetării au fost apreciate pozitiv de mai trei organizații autohtone, menționându-se importanța deosebită a temei de cercetare și, respectiv, a valorii aplicative.

ANNOTATION

Author's name and surname: Cernavca Olesea

Title of the thesis: Total quality management as an important factor of improvement the performances in a production of finishing materials field.

Requested scientific degree: PhD degree in economics

City: Chisinau

The year of perfecting thesis: 2018

Thesis structure: introduction, three chapters, general conclusions and recommendations, bibliography of 329 titles, 148 pages of basic text, 79 figures, 51 tables and 15 formulas.

Number of publications on the thesis' theme: the obtained results have been published in 12 scientific papers.

Keywords: quality, the quality of management, TQM, performance, finishing materials, paint, varnishes, requirements, standard, GOST, European standards, quality infrastructure, ecological paint, certification, accreditation, laboratories, complaints, questionnaires etc.

Research field: Speciality-521.03, Economy and management in the field of activity

The purpose of the thesis is to develop deeply theoretical and applicative precepts from the total quality of management field and to determine the interdependencies between the TQM elements and the performances of producing companies/trading companies of finishing material by using an econometric model.

The objectives of the thesis are : to study and develop of quality field precepts, the quality of management and TQM, to establish the directions in the field of import and export of Republic of Moldova for finishing materials, to research the legislative particularities from producing, trading paints and/or varnishes field, having as a basic vector- the quality and the quality of management, the analysis of infrastructure at the national level, and to elaborate a model of it, the elaboration of a complex study about the producing/trading of finishing materials field (paints and varnishes), having as a base the multilateral and controversial analyze vision of quality from the main subjects studied in this field: „ Manufactures/commercialize (dealers), expert consumers.”, the elaboration of some methods and also of a statistic and econometric models, of analyzing the quality of management of local companies in order to improve the performances, as a result- of competitiveness, to capitalize the results of research by using the theoretical validation and to implement its results in the pilot company.

Scientific novelty and the originality of the thesis lies in the developing the quality notions, total quality and the quality of management, the introduction of such concepts as: the arrow of quality, chronological quality axis, the palm of quality, TQM scale, the TQM toothed wheel, the octagonal star of implementation the European standards, the quality of Moldova's infrastructure, the elaboration of a new version of the page for completing complaints, to elaborate a new method and a new managerial, complex instrument of evaluation performances offered by the quality of management as a determined factor of the companies' functionality in order to improve its competitiveness and performance, to elaborate and to apply some methods and stylistic econometric models in accordance with econometric calculation between different determined factors of economical, managerial activity result of analyzed companies.

The important scientific problem solved in this thesis is the elaboration of a complex method of evaluation performances of total quality of management within the producers and dealers, fact that approved the determination of econometric model, for the purpose of establishing directions of improving the companies' performances.

Theoretical significance. The obtained results in the paper is a revelatory support of theoretical, methodological concepts in the total quality management field and managerial management layout, to improve the competitiveness, performance of producers and dealers.

Applied value of the work is the usefulness of the scientific arguments and the practical recommendations realized in the paper, which can be used in a wide range of fields: academic environment, state institutions, the chamber of commerce and industry, Consumer Protection Agency and market surveillance, Ministry of Environment, Council of Moldovan State aid competition, Ministry of Justice, etc.; Economic agents in the production field, marketing of finishing materials for improving the companies' activity.

Implementation of scientific results: The results obtained were appreciated positively by three large local companies, mentioning the special importance of the research theme and respectively of the applicative value.